

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»**

**ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА**

18.01.2021г.

№ 05-3

с.Карагай

**Об утверждении Инструкции «О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУ ДО «Дом детского творчества»**

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.12.2020), Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года N 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи (с изменениями на 18 августа 2016 года)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Отменить действие приказа №56-3 от 23.12.2017г.
2. Утвердить Инструкцию «О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУ ДО «Дом детского творчества» (Приложение 1).
  - 1.1. Заместителю директора по УВР Шабуровой Н.Л. ознакомить с Инструкцией, утвержденной настоящим приказом, педагогических работников и работников, осуществляющих пропускной режим в учебное время .
  - 1.2 Обеспечить наличие Инструкции, утвержденной настоящим приказом, на посту охраны.
  - 1.3 Обеспечить ознакомление с Инструкцией, утвержденной настоящим приказом, вновь принятых работников.
2. Утвердить План мероприятий по обеспечению условий доступности для инвалидов на 2021-2023 годы (Приложение №2).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Г.Ю. Балужева

С приказом ознакомлены:

Шабурова Н.Л.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**«О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ**  
**ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ**  
**ПРИ ПОСЕЩЕНИИ МБУ ДО «ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 19.12.2020), Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (с изменениями от 29 декабря 2015 г.); Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, (с изменениями от: 21 октября 2015 г.); Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года N 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи (с изменениями на 18 августа 2016 года); Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МБУ ДО «Дом детского творчества» (далее - Учреждение), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здание и помещения Учреждения (далее - объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа детей с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), детей с лёгкой умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями- дети ОВЗ 8 вида), детей с умеренной тяжёлой и глубокой умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями) с тяжёлыми и множественными нарушениями развития (дети ОВЗ группы «Особый ребёнок») (далее- маломобильные граждане).

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми педагогическими работниками Учреждения, сотрудниками, осуществляющими пропускной режим, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов Учреждения (далее – ответственные лица).

Работники Учреждения подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.5. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия: ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1 настоящей Инструкции.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Учреждения инвалидов и других маломобильных граждан Учреждением создаются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя Учреждения.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, в том ,
- при подъеме и спуске с лестницы;
- при снятии и одевании верхней одежды.

2.4. Руководитель Учреждения, работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны

соблюдать требования настоящей Инструкции, а также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

### 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

3.1. Действия сотрудника, осуществляющего пропускной режим, в Учреждении при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1.1 При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), в том числе по монитору видеонаблюдения, выходит на улицу, открывает входные двери.

3.1.2. Оказывает помощь при входе в здание Учреждения.

3.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, выясняет цель посещения Учреждения.

3.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Учреждения инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник, осуществляющий пропускной режим, направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания.

3.2. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания Учреждения, в том числе о количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов Учреждения, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.2.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова

сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

б) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается

прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии тяжелых дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.2.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения Учреждения и при необходимости оказать требуемую помощь.

3.2.4. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение.

#### 4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОВЗ

4.1. При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4.1.4. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

4.1.6. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на произвольные

движения указанного лица.4.1.7. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ИНВАЛИДОВ

### 5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

5.1.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

5.1.3. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее прием, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.6. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

### 5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее прием, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Учреждения, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

5.2.2. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть

документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон.

5.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее прием, читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения, - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

5.3.1. При общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

5.3.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

5.3.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

5.3.4. Необходимо не допускать ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

5.3.5. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.4. По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) Учреждения.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о

видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную, за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Учреждения инвалидами и другими маломобильными гражданами.

С инструкцией ознакомлены.

Экземпляр инструкции получили в электронной версии.

1. Азанова Е.А.
2. Баженова С.В.
3. Бояршинова А.Ю.
4. Борчанинова Т.С.
5. Борисов В.И.
6. Григорьева О.И.
7. Дейлид Е.Б.
8. Дурегина С.В.
9. Запека С.Г.
10. Зеленков Н.Г.
11. Кузнецова Н.Н.
12. Отавина Н.С.
13. Попов К.В.
14. Петрова Н.Н.
15. Салаурова Т.В.
16. Мальцева Н.С.
17. Новиков С.А.
18. Тиунова Т.А.
19. Тиунова С.В.
20. Тунёва Е.Н.
21. Филимонова Е.Б.
22. Шабурова Н.Л.
23. Югов А.Л.